Internal Audit and Risk Management Services

**Audit Report**

# Comprehensive Audit of the Belleville Information Technology Centre

Human Resources Development Canada / Développement des ressources humaines Canada

Canada

104-02718/

# Comprehensive Audit of the Belleville Information Technology Centre

*Project No. 6539/01*

***Internal Audit and Risk Management Services***

| | |
|---|---|
| *Director General:* | *J.K. Martin* |
| *IT Audit Director:* | *P. LePage* |
| *IT Audit Manager:* | *M. Winterburn* |
| *IT Audit Team:* | *K. Allen* |
| | *C. Schiewek* |
| | *D. Khanafer* |
| | *J. McCarthy (St. John's, Nfld. ITC)* |
| | *D. Tisseur (Consultant)* |

**APPROVAL:** **Original copy signed by:**

| | | |
|---|---|---|
| DIRECTOR: | *Paul LePage* | *July 8, 2002* |
| | Name | Date |
| DIRECTOR GENERAL: | *James K. Martin* | *July 8, 2002* |
| | Name | Date |

**July 2002**

# TABLE OF CONTENTS

**1.0 EXECUTIVE SUMMARY** ..... 1

**2.0 INTRODUCTION** ..... 3

**3.0 AUDIT FINDINGS** ..... 4

3.1 MANAGEMENT FRAMEWORK ..... 4

Audit Criteria 1.1: Management Functions

3.2 OPERATIONS ..... 8

Audit Criteria 2.1: Operational Policies and Practices
Audit Criteria 2.2: Operational Controls
Audit Criteria 2.3: Client Satisfaction with Service Delivery
Audit Criteria 2.4: Operational Risks and Mitigating Strategies

**4.0 CONCLUSION** ..... 15

**APPENDICES**

APPENDIX A - AUDIT OBJECTIVES, CRITERIA, METHODOLOGY & SCOPE

APPENDIX B - MANAGEMENT ACTION PLAN

# 1.0 EXECUTIVE SUMMARY

As part of HRDC's 2001/2002 annual audit plan, the Audit and Evaluation Committee authorized Internal Audit and Risk Management Services (IARMS) to conduct a 'Comprehensive Audit of the Belleville Information Technology Center' (ITC). The audit was conducted from January to March 2002.

HRDC's ITCs provide complete processing and operations for HRDC's national systems (including coordinating implementation), computer operations, and facilities' management support for various IT functions at local, regional and national levels.

With approximately 123 positions, the Belleville ITC is responsible for processing approximately $3 billion annually in Employment Insurance (EI) benefits and maintaining over 55 databases. Organizationally, the ITC is composed of the following:

- Operations
- Technical Services
- Client Services
- Finance and Administrative Services
- Human Resources Services

The audit objectives were to assess the ITC's Management Framework and Operations. We interviewed Belleville ITC personnel, observed ITC operations, and analyzed selected ITC logs and reports. Interviews were also conducted with other HRDC national, regional and local staff. The methodology used in this audit was based upon recognized industry standards and federal government guidelines. Appendix A *Audit Objectives, Criteria and Methodology* contains more details.

Per the audit's Terms of Reference, planning, organizing, directing, controlling, accountability, leadership, communicating, and performance indicators were all to be components of this audit criteria. However, we decided to focus the audit on planning, organizing, and communication, which incorporate some of the elements included under directing, controlling, accountability, and leadership. In addition, the DG IARMS and DG ITC Operations requested additional information to be obtained on Overtime and Emergency Release situations.

This internal audit was conducted in accordance with both the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

We concluded that the Belleville ITC Management Framework and Operations are appropriate. Belleville ITC personnel are satisfactorily managing overtime, Emergency Releases (software distribution), communication, quality management, planning, organizing, human resources, operational policies, practices, controls and risks. In our opinion, the Belleville ITC's performance is good and Belleville ITC personnel consistently meet deadlines and user/client expectations.

We noted some recommendations for management's consideration specific to planning, organizing, human resources, control of EI Warrants, and < SEVERED SEC.16(2)(C) > (an automated job-scheduling tool for the mainframe computer).

The recommendations are as follows:

1. NHQ ITC Operations should finalize its priorities and budget allowing ITCs to develop their respective Business Plans.

2. Following the development of the 2002/03 Business Plan, Belleville ITC Management should monitor its implementation and progress.

3. NHQ ITC Operations and Belleville ITC Management should review the:
   a) possibility of minimizing the classification gap within the Belleville ITC Operations unit; and
   b) operational and strategic requirements of ITC IT Security Officers (< Severed Sec.16(2)(c) >.).

4. NHQ ITC Operations should implement a HR strategy to resolve and reduce the number of grievances.

5. Belleville ITC Management should ensure that the Warrant Control process requires that:
   a) < SEVERED SEC.16(2)(C) >;
   b) < SEVERED SEC.16(2)(C) >; and
   c) < SEVERED SEC.16(2)(C) >.

6. In reconfiguring < SEVERED SEC.16(2)(C) >, Belleville ITC Management should create an < SEVERED SEC.16(2)(C) > conversion project plan that includes a risk assessment in conjunction with NHQ ITC Operations.

The Management Action Plan to address the above recommendations is contained in Appendix B.

## 2.0 INTRODUCTION

On April 1, 2001, Treasury Board of Canada implemented a new Internal Audit policy to better position and strengthen the internal audit function across government. In accord with this new policy, the Internal Audit and Risk Management Services (IARMS) developed an annual Resource Utilization Plan (RUP) for audit work in support of HRDC from July 2001 to June 2002. This RUP was submitted to and approved by HRDC's Audit and Evaluation Committee. The Comprehensive Audit of the Belleville Information Technology Center (ITC) was part of IARMS' RUP.

ITCs provide data processing facilities for most of HRDC's national systems and computer operations; technical and management support for various IT functions at local, regional and national levels; and are also responsible for coordinating the implementation of national systems.

The Belleville ITC is responsible for processing approximately $3 billion annually in employment insurance benefits and maintaining over 55 databases for National Headquarters, the Ontario region and international clients such as Citizenship and Immigration Canada. The ITC's approximately 123 positions is organized into the following:

- Operations
- Technical Services
- Client Services
- Finance and Administrative Services
- Human Resources Services

The audit objectives were to assess the ITC's Management Framework and Operations. The audit was conducted between January and March 2002. We interviewed Belleville ITC personnel, observed ITC operations, and analyzed selected ITC logs and reports. Interviews were also conducted with other HRDC national, regional and local staff. The methodology used in conducting this audit was based upon recognized industry standards and federal government guidelines. Appendix A *Audit Objectives, Criteria, Methodology & Scope* contains more details.

This internal audit was conducted in accordance with both the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

Per the audit's Terms of Reference, planning, organizing, directing, controlling, accountability, leadership, communicating, and performance indicators were all to be components of this audit criteria. However, we decided to focus the audit on planning, organizing, and communication, which incorporate some of the elements included under directing, controlling, accountability, and leadership. In addition, the DG IARMS and DG

ITC Operations requested additional information to be obtained on Overtime and Emergency Release situations.

# 3.0 AUDIT FINDINGS

All significant audit findings are presented in this section in accordance with the audit objectives and criteria, which are described in detail within Appendix A, *Audit Objectives, Criteria, Methodology & Scope*. They include assurance statements on all of the criteria regardless of whether or not the performance expectations have been met.

## 3.1 MANAGEMENT FRAMEWORK

**Audit Objective 1: To assess the ITC's Management Framework**

***Audit Criteria 1.1: Management Functions***
***Management functions should be defined, understood, implemented and monitored at all levels of the organization.***

We found that management functions are defined, understood, implemented, and monitored at all levels of the ITC Belleville. This assurance is based upon the ITC's:

- Management's and staff's understanding of their respective roles and responsibilities;
- Creation and availability of the 2001/2002 ITC Business and Training plans;
- Negotiated internal and external Service Level Agreements (SLAs);
- Effectiveness of operational communication tools/mechanisms, such as daily meetings;
- Revised job descriptions and new staffing actions which are under way;
- Reliability of quality management processes (e.g. ISO 9000).

Further to the above, we also noted the following.

**Quality Management**

In 1997, the Belleville ITC introduced the concept of quality management into its daily operations. The management team committed to this concept and a quality implementation team was established. On April 7, 1998, the capture of hard copy and electronic claimant report process for Employment Insurance Benefits was awarded the ISO9000 certification. We support the views that the overall ISO process resulted in a more structured approach to processing and quality assurance. Its implementation provided rigor, consistency, reliability and increased controls in operational processes. In addition, Service Level Agreements (SLAs) were

negotiated and implemented between ITC administrative units to define performance levels. Management and staff told us that ISO gives them a clearer and better understanding of everyone's roles, responsibilities and expectations.

With ITC management support and a formal action plan, the Belleville ITC is converting their original (1994) version of ISO standards to the more current (2000) version. In addition, there are plans for other Belleville ITC business processes to adopt this Quality Management framework.

**Overtime**

In our opinion, overtime is well managed by NHQ Systems and the Belleville ITC. We noted that overtime declined by approximately 37% from 10.5% ($554,912 of $5,813,097) of total 1999/00 salaries to 6.7% ($391,000 of $5,831,098) of total 2001/02 salaries. This decline in overtime is a continuation of the trend we noted last year during our audit of the Moncton ITC where overtime had declined by 37% as well from 1999/00 to 2000/01. Belleville's overtime figures are based upon 2001/02 forecast as of February 14, 2002.

**Emergency Releases**

In our opinion, Emergency Releases (ERs) are well managed by NHQ Systems. During our audit of the Moncton ITC last year, we noted that ERs from NHQ were averaging 1.76 per day. Analysis of ERs at the Belleville ITC indicated that NHQ issued only 95 for 2001/02 as of February 14th, 2002. This reduction in the number of ERs results in less stress and overtime for staff.

**Communication**

Interviewees reported that communications between NHQ and the ITC has been improving and communication relative to daily ITC operational activities is effective. All interviewees had positive comments on the effectiveness of the 09:20 meeting where representatives from various operational units review the previous day's operations. This meeting is an important part of the ISO process where operational problems are addressed and resolutions are tracked for solutions. It is also an excellent preamble for the daily 11:00 operational meeting between all ITCs and NHQ Systems' ITC Operations.

Other instances of good communication practices were identified for operational activities, such as a fiscal year-end annual report to depict progress on ITC priorities and yearly accomplishments.

The Belleville Intranet site details the ITC's organizational structure, description of operational activities associated with each business unit, and policies and procedures.

We noted that the site's content is regularly updated and used to present performance indicators, administrative documents, and to inform staff. Our analysis of the site and feedback received from its users led us to the conclusion that the site's content contains reliable and helpful information.

**Planning**

The Belleville ITC developed a 2001/02 Business Plan and a 2001/02 Training Plan. While a year-end report is created highlighting the yearly achievements, we noted that the Business Plan was not formally monitored on a regular basis to ensure the plan's implementation and effectiveness of plan.

As of April 2002, the 2002/03 Business Plan had not been developed. The ITC's senior management indicated that specific planning priorities were addressed at the Systems' (ITC Operations) Operations Management Committee meeting, held during the first week of March 2002. In addition, the 2002/03 budget allocation has yet to be finalized by NHQ. Once priorities and budgets are approved, ITC senior management indicated that they would develop the 2002/03 Business Plan.

We noted that the ITC's managers and employees, supported by the Human Resources group, had identified training and development requirements and created a first draft of the 2002/03 Training Plan.

**Recommendation #1**
***NHQ ITC Operations should finalize its priorities and budget allowing ITCs to develop their respective Business Plans.***

**Recommendation #2**
***Following the development of the 2002/03 Business Plan, Belleville ITC Management should monitor its implementation and progress.***

**Organizing**

While we recognize that a significant amount of work has been done within HR, our review of the ITC organizational structure and comments collected during interviews revealed a few issues that impact the organizational health of the Belleville ITC.

For several months, three senior ITC management positions have been staffed on an interim basis - ITC Director, Manager, Technical Services, and Manager, Client Services. Additionally, two IM/IT Technical Support Team Leader positions remain vacant. Management and staff acknowledge that the protracted process of normalizing the aforementioned positions has not been good for the organizational health of the Belleville ITC. However, management and staff also acknowledge that staffing actions are underway (e.g. Manager, Technical Services, CS-4; Senior

Technology Specialist CS 03; and Manager, Client Services AS-6 - indeterminate appointment, 15/02/02) to normalize these and other positions (e.g. the new Team Leader, Client Services position). In our opinion, once complete, the resulting stabilization of the organization should be beneficial for the Belleville ITC.

The Manager, Client Services is responsible for four different operational units. These units consist of twenty-one staff as follows:

- seven IT Security Officers
- six Client Service Project Officers
- seven User Services Officers
- one Quality Assurance/Client Services Advisor.

There are no Team Leaders for these four units. A new position was created for a Team Leader, Client Services. The work description – to manage the Client Service Officers and the IT Security Officers – was written as part of the ITC Structural Model. However, as of April 2002, staffing action has not yet been initiated as the Systems Branch HR has not yet classified this position, although it is on their list to be actioned in the near future in concert with the national implementation of the structural organizational model for all ITCs.

Within Belleville ITC Operations, there is a classification gap between the Manager, Operations (CS-04) and Shift Supervisor (DA/PRO-06). We noted that other ITCs (e.g. Moncton: CS-04, CS-03, CS-02, CS-01) have less of a classification gap within their Operations' organization. It is our opinion that this classification gap at the Belleville ITC does not support career path development for employees that wish to remain within their immediate Operations unit and aspire to managerial level positions.

Two distinct organizational units provide IT security in the Belleville ITC: two NHQ IT Security personnel are physically located at the Belleville ITC as are the ITC's seven IT Security staff. Under the daily direction and guidance of the NHQ IT Security personnel, < SEVERED SEC.16(2)(C) >. We were informed that the number of < Severed Sec.16(2)(c) > certificates might increase from 7,500 to 30,000 over the next two years. In our opinion, if this occurs, more ITC IT Security Officers will be required to perform < Severed Sec.16(2)(c) > and < Severed Sec.16(2)(c) > duties, and the roles, responsibilities and training activities (cross-training) of both security groups (NHQ and ITC) will need to be clarified.

**Recommendation #3**

***NHQ ITC Operations and Belleville ITC Management should review the:***

***a) Possibility of minimizing the classification gap within the Belleville ITC Operations unit; and***

***b) Operational and strategic requirements of ITC IT Security Officers (number of Officers required, training requirements, etc.).***

**Human Resources (HR)**

Our examination of the HR function and activities identified that during the past year, all HRDC ITCs rewrote work descriptions using the Universal Classification Standard (UCS) format. The UCS formatted work descriptions were classified using the current standard classification method. This exercise is still ongoing for some positions.

While staffing/classification actions are underway within the ITC, there were 347 grievances as of February 2002. The numbers of grievances are inevitably delaying the staffing process causing some staff to lose confidence in the overall HR process. A HR representative now actively participates in all ITC staffing activities.

Preceding the April 30, 2002 expiration of the CS contract, the Belleville ITC established its list of designated positions (i.e. staff must report to work during a strike) and presented it to NHQ ITC Operations and HR.

The 2001/2002 Training Plan was created for technical training and personnel development activities, with a budget exceeding $219,000. The training plans and budget were monitored on a regular basis to ensure the implementation and effectiveness of training activities.

**Recommendation #4**
***NHQ ITC Operations should implement a HR strategy to resolve and reduce the number of grievances.***

**Overall Conclusion**

Based on our audit work, we concluded that Belleville ITC Management Framework is appropriate.

## 3.2 OPERATIONS

**Audit Objective 2: To assess the ITC's Operations.**

***Audit Criteria 2.1: Operational Policies and Practices***
***Operational policies and practices should be efficient, economical and effective and comply with legislative and other authorities including those of HRDC.***

Overall, we concluded that operational policies and practices are efficient, economical and effective and comply with legislative and other authorities including those of HRDC. Evidence of this was found by confirming that the ITC's change management process follows the national Component Installation Request (CIR) policies and procedures and that environment within which the Warrant Control

process is managed is secured. Employment Insurance (EI) software program versions and documentation were reviewed, and verified that all were current. As regular ISO audits are required for continued accreditation, in our opinion, implementing the ISO standard within the Belleville ITC leads to more effective policies and practices. Service Level Agreements (SLA) have been established within ITC organizational units and also with partners. Examples include:

- Citizenship and Immigration Canada
- Insurance Services (Ontario Region)
- ITC Client Services and ITC Operations
- ITC Finance and Admin and ITC Operations
- ITC Security and ITC Operations
- ITC Software Support and ITC Operations

The Belleville ITC has implemented the national ITC Structural Model for its organization. In addition to meeting national availability standards for on-line service for systems such as EI, Operations have increased their on-line hours for clients (HRCCs and 3rd parties) by an extra two hours. The EI systems, previously available from 6 a.m. to 6 p.m., are now available from 6 a.m. to 8 p.m. This was accomplished through automation and process changes implemented by Belleville ITC. Shift schedules were rearranged to support these changes, which has helped minimize overtime.

The subject matter of efficiency and economicy were previously addressed within the Management Framework section of this report, specifically under the sections of Overtime and Emergency Releases.

**Change Management**

The ITC follows HRDC's change management process using HRDC's CIR, Advance Notification Release Process (ANPR) and Emergency Releases (ER) policies and procedures. During the past year, the ITC implemented approximately 1500 CIRs and only 95 ERs.

NHQ Systems uses the CIR and ANPR as its change management process to release software to ITCs. These processes are applicable to both mainframe and server applications. Interviewees reported that all of HRDC's software releases follow the CIR process except network installations. A review of the EI software programs and applications confirmed that the versions implemented and maintained by the Belleville ITC are current.

**Warrant Control**

We found that the Warrant Dispatch operations are well managed, controlled and included in the ISO Quality Management framework. This operational area is < Severed Sec.16(2)(c) >. We verified that policies and procedures are complied with

specific to handling and securing signature plates, transferring warrants between the storage room and operators, mailing warrants (1.6 million warrants per year and 4.3 million statements), storing warrants, and conducting quality assurance.

While the warrant destruction process is followed, we noted the following:

- < Severed Sec.16(2)(c) >.
- < Severed Sec.16(2)(c) >.
- < Severed Sec.16(2)(c) >.

**Recommendation #5**

***Belleville ITC Management should ensure that the Warrant Control process has:***

***a)*** < Severed Sec.16(2)(c) >***;***

***b)*** < Severed Sec.16(2)(c) >***; and***

***c)*** < Severed Sec.16(2)(c) >**.**

***Audit Criteria 2.2: Operational Controls***

***Operational controls should be satisfactory to ensure the completeness, correctness and currency of data processed.***

We concluded that operational controls are satisfactory to ensure the completeness, correctness and currency of data processed. Evidence of this is:

- The Belleville ITC's logs and reports, producing audit trails
- Controls provided by the ISO processes, operational manuals and procedures are comprehensive and followed
- 7/24 client support
- Identification and monitoring of performance indicators
- Onsite Field Engineers (5) for mainframe maintenance and peripherals (Unisys, Storagetek and Bell & Howell)
- Tape Library procedures that are currently being updated are followed

**Tape Library**

Tape Library staff handles approximately 1,000 tapes daily, putting them through the process of filing, moving, purging, and mailing. They provide assistance to Network Operations, Production Control and NHQ Systems. The ITC Tape Library room stores approximately 25,000 tapes, which includes 6,000 tapes in each of the two 'live' production tape silos. Daily operations include keeping a log of diskettes and tapes received from employers and other ITCs, preparing tape requests received from Production Control, ensuring that backup tapes are sent to the offsite storage facility and other ITCs, and recalling tapes from the offsite storage facility. In our opinion, these operational processes are well documented and followed.

**Offsite Storage (Tapes)**

We physically inspected the ITC's offsite storage facilities. It is located outside the immediate ITC neighborhood and consists of 10,000 square feet of floor space. The offsite warehouse contains a secured room to store backup tapes. Other space in the warehouse is being used for storing ITC assets and administrative supplies.

A "record of daily tape shipment" document is produced identifying tapes to be sent to the offsite storage facility and selected ITCs. < Severed Sec.16(2)(c) >. Our observation at the facility confirmed that it is well organized and administrative controls are in place, providing good security measures (i.e. external cameras, access control, administrative procedures).

***Audit Criteria 2.3: Client Satisfaction with Service Delivery***
***ITC clients should be satisfied with the ITC's service delivery.***

We spoke with Belleville ITC clients, such as representative personnel from the Belleville HRCC and within the ITC itself, and found these clients to be satisfied with the ITC's service as evidenced below.

- High availability ('up-time') of mainframes, applications and databases
- Reports/logs are accurate and received on a timely basis
- Databases contain reliable information
- Response times are quick
- Effective liaison and communications with the HRCCs

**Mainframe Availability**

We found that the ITC has been very reliable in delivering its daily operational priorities. Over the last four years, it consistently met its operational objectives and was successful in meeting its warrant production deadlines. In our opinion, this achievement is the result of rigorous management as well as committed and dedicated ITC staff that is very proud of their performance and operational practices.

Several ITC organizational units (e.g. Mainframe Operations, Production Control, etc.) are involved in the service delivery within a complex technological environment. Operational support and services are provided on a 7/24 basis, year round, for the multi-channel service delivery of HRDC programs and those of CIC - both nationally and internationally.

We noted that Mainframe Operations provide a wide array of corporate mainframe services covering application program services, operating systems, systems software and utilities, corporate databases, system software interfaces involving both hardware and other software linkages, systems performance, capacity and resources, network and security linkages. Two < Severed Sec.16(2)(c) > mainframes are used.

We also verified that Production Control is responsible for implementing all mainframe computer programs and submitting jobs for processing using < Severed Sec.16(2)(c) > < Severed Sec.16(2)(c) > and automated scheduling tools such as < SEVERED SEC.16(2)(C) >, < Severed Sec.16(2)(c) > and < SEVERED SEC.16(2)(C) >. They are also responsible for trouble shooting and correcting production problems in order to meet established deadlines.

***Audit Criteria 2.4: Operational Risks and Mitigating Strategies***
***Operational risks and mitigating strategies should be identified and actioned (when appropriate).***

We found that operational risks and mitigating strategies are identified and action is taken, when appropriate. Evidence of this is:

- < SEVERED SEC.16(2)(C) > backup server is offsite from the ITC
- The Business Resumption Planning (BRP) is produced and stored offsite
- Security measures (physical and logical) are identified and implemented (e.g. access to mainframe applications, e-mail, LAN, and WAN, and comply with established policies and procedures)
- Employees are informed that internet access is monitored daily by NHQ IT Security staff and daily reports, highlighting abuse of access, and are sent to respective managers

< SEVERED SEC.16(2)(C) >

< SEVERED SEC.16(2)(C) > is an automated job-scheduling tool used by all ITCs to run jobs on < Severed Sec.16(2)(c) > mainframes, Unix and Windows NT servers. < SEVERED SEC.16(2)(C) > operations have been integrated with the other production tools such as < Severed Sec.16(2)(c) >. Currently, the ITC is reviewing the < SEVERED SEC.16(2)(C) > development for Citizenship and Immigration Canada's operational activities. The < SEVERED SEC.16(2)(C) > production server is located within the ITC, while the backup server is located offsite for security reasons.

For national consistency, all HRDC ITCs are to use < SEVERED SEC.16(2)(C) > in one, unified way. We are aware that a national working group has been established to develop < SEVERED SEC.16(2)(C) > standards and procedures. To be consistent with these standards and procedures, all ITCs, including Belleville, will have to reconfigure their use of < SEVERED SEC.16(2)(C) >.

During our interviews, staff and managers reported some potential risks:

- The workload associated with reconfiguring < SEVERED SEC.16(2)(C) > is in addition to the regular workload within Production Control. The assignment of staff to this reconfiguration might increase the workload on remaining Production Control staff.
- The current < SEVERED SEC.16(2)(C) > environment is stable and well understood by Production Control and Operations. Reconfiguring this environment might destabilize the production environment and jeopardize operational schedules and deadlines.
- Cross training within the Production Control and Operations groups will be necessary to transfer knowledge and train other staff on the new < SEVERED SEC.16(2)(C) > environment.
- As of April 2002, as main project objectives and scope were not yet finalized an < SEVERED SEC.16(2)(C) > conversion project plan was not developed
- A Risk Assessment has not yet been produced to identify all potential threats and risks surrounding this conversion project.

**Recommendation #6**
***In reconfiguring*** < SEVERED SEC.16(2)(C) >***, Belleville ITC Management should create an*** < SEVERED SEC.16(2)(C) > ***conversion project plan that includes a risk assessment in conjunction with NHQ ITC Operations.***

**Business Resumption Planning (BRP)**

A comprehensive BRP was created to recover the ITC's operations in case of disaster. This plan includes documented procedures, back-up tapes stored offsite, and an uninterrupted power supply (UPS) system (battery banks, diesel generator for power outages, etc.).

< Severed Sec.16(2)(c) > In an awards ceremony at the Belleville ITC, senior NHQ Systems management acknowledged the stellar efforts of the Belleville ITC's personnel in this situation.

Our review of the BRP documents revealed some areas for improvement:

- While confirmed as still valid and current by ITC personnel, some BRP documents are stale-dated (e.g. do not have most recent dates printed on them);
- Date and page numbers do not appear on all pages;
- A log is not maintained to identify changes to the BRP;
- A 'version' (e.g. version 1.0, 1.1, etc.) control approach is not used to manage BRP updates; and
- A formal template document was not developed to create the BRP sections (no document format).

We were informed that the Belleville ITC management is aware of the above issues and is addressing them.

**Physical Security**

The review of physical security measures revealed no major weaknesses.

**Overall Conclusion**

Based on our audit work, we concluded that Belleville ITC Operations is appropriate.

## 4.0 CONCLUSION

We concluded that the Belleville ITC Management Framework and Operations are appropriate. Belleville ITC personnel are satisfactorily managing overtime, Emergency Releases (software distribution), communication, planning, organizing, human resources, operational policies, practices, controls and risks. In our opinion, the Belleville ITC's performance is good and Belleville ITC personnel consistently meet deadlines and user/client expectations.

We noted some issues for management's consideration specific to planning, organizing, human resources, control of EI warrants, and < SEVERED SEC.16(2)(C) > (an automated job-scheduling tool for the mainframe computer). The issues are addressed in the Management Action Plan (see Appendix B).

In our professional judgement, sufficient and appropriate audit procedures have been conducted and evidence gathered to support the accuracy of the conclusions reached and contained in this report. The conclusions were based on a comparison of the situations as they existed at the time against the audit criteria. The conclusions are only applicable for the Belleville ITC examined.

This internal audit was conducted in accordance with both the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

## *APPENDIX A*

## AUDIT OBJECTIVES, CRITERIA, METHODOLOGY AND SCOPE

This appendix is a detailed listing of all audit objectives and related criteria and a more detailed description of methodology and scope.

**AUDIT OBJECTIVE No. 1**
To assess the ITC's Management Framework.

**AUDIT CRITIERIA**
1.1 Management functions should be defined, understood, implemented and monitored at all levels of the organization.

- Quality Management
- Overtime
- Emergency Releases
- Communication
- Planning
- Organizing

**AUDIT OBJECTIVE No. 2**
To assess the ITC's Operations.

**AUDIT CRITERIA**

2.1 Operational policies and practices should be efficient, economical and effective and comply with legislative and other authorities including those of HRDC.
2.2 Operational controls should be satisfactory to ensure the completeness, correctness and currency of data processed.
2.3 ITC clients should be satisfied with the ITC's service delivery.
2.4 Operational risks and mitigating strategies should be identified and acted upon (when appropriate).

**AUDIT METHODOLOGY**

Interviews with select senior managers and staff were conducted with NHQ Systems, the Belleville ITC and ITC clients. We reviewed logs (e.g. M/F, Easylock, Kyberpass), system standards, controls (e.g. queue structures) and security logs. Relevant data files were identified, downloaded and analyzed prior to our site visit.

Audit Guides, Questionnaires and Detailed Plans were developed. The methodology used in conducting this audit was based upon the following:

- Software Engineering Institute Standards
- Institute of Internal Auditors Handbook
- Treasury Board Guidelines

- Control Objectives for Information and Related Technology Standards
- Canadian Comprehensive Auditing Foundation Handbook.

**AUDIT SCOPE**

The audit was conducted at NHQ, the Belleville ITC and HRCC.

Per the audit's Terms of Reference, planning, organizing, directing, controlling, accountability, leadership, communicating, and performance indicators were all to be components of this audit criteria. However, we decided to focus the audit on planning, organizing, and communication, which incorporate some of the elements included under directing, controlling, accountability, and leadership. In addition the DG IARMS and DG ITC Operations requested additional information to be obtained on Overtime and Emergency Release situations.

The audit included a review of:

- input/output control
- production control/scheduling
- tape library operations
- computer room operations
- software and telecommunications support
- management support functions, specifically:
  - problem management
  - change management
  - database management
  - physical security
  - utilization reporting and control
  - training of ITC staff
- the security and access control to national applications
- the operations and control of the EI warrant production with particular attention to:
  - batch data entry, Teledec and optical character reader input
  - direct deposit, warrants/notices/claimant reports output and interface to the accounting and redemption processes
- the quality service levels provided to the ITC's clients.

***APPENDIX B***

## MANAGEMENT ACTION PLAN

| IARMS Recommendations | Corrective Management Action Plan | Expected Completion Date | Directorate level within Branch |
|---|---|---|---|
| 1. NHQ ITC Operations should finalize its priorities and budget allowing ITC's to develop their respective Business Plans. | 2002/03 Systems priorities and Operations: 2006 have been received and will be reviewed in conjunction with 2002/03 budgets to produce a draft ITC Belleville Business Plan on May 22nd. | Final version June 21, 2002 | Barb Cretzman (613) 969-3451 |
| 2. Following the development of the 2002/03 Business Plan, Belleville ITC Management should monitor its implementation and progress. | Performance measures and service standards are reviewed daily through the 9:20 meetings. A weekly progress meeting is held each Wednesday and performance indicators reported through this vehicle. These mechanisms will continue to monitor and track ongoing adherence to performance measures. Quarterly Management Review meetings will include the monitoring of objectives as established in the Business Plan as a standing agenda discussion/action item. | Ongoing | Barb Cretzman (613) 969-3451<br><br>Management Team |
| 3. NHQ ITC Operations and Belleville ITC Management should review the:<br>a) possibility of minimizing the classification gap with in the Belleville ITC Operations unit; and<br><br>b) operational and strategic requirements of ITC IT Security Officers (number of officers required, training requirements, etc.). | The ITC Structural Model accommodates this. In addition, options are available within the ITC to minimize the classification gap in Operations. Employees have the option of moving to other areas within the ITC to expand experience and agreements between Managers exist to help during absences.<br>< Severed Sec.16(2)(c) > and included in the ITC training forecast for 2002/03. While some cross training has taken place, additional efforts will focus on required training < Severed Sec.16(2)(c) >. A national Strategic Plan encompassing all IT Security would be a valuable tool in helping ensure < Severed Sec.16(2)(c) >. | Ongoing<br><br>Ongoing<br><br>The ITC training strategy will be fine-tuned following discussions | Cheryl Phillips (613) 969-3464<br><br>Heather Purvis (613) 969-3495 |

| IARMS Recommendations | Corrective Management Action Plan | Expected Completion Date | Directorate level within Branch |
|---|---|---|---|
| | | underway regarding additional resource requirements. We will continue to seek required funding or mechanisms to partner the items and recommendations. | |
| 4. NHQ ITC Operations should implement a HR strategy to resolve and reduce the number of appeals and grievances. | A national initiative is in place to resolve and reduce the number of grievances across all ITCs. Consultations have taken place with the unions and a proposed action plan for addressing grievances is on the table. | Fall 2002 | Cheryl Phillips (613) 969-3464 |
| 5. Belleville ITC Management should ensure that the Warrant Control process has:<br>a) < Severed Sec.16(2)(c) >; | This recommendation has been implemented. | Completed. | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| b) < Severed Sec.16(2)(c) >; and | < Severed Sec.16(2)(c) >. | Completed. | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| c) < Severed Sec.16(2)(c) >. | < Severed Sec.16(2)(c) >. | Completed. | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| 6. In reconfiguring < SEVERED SEC 16(2)(C) >, Belleville ITC | The Belleville ITC has volunteered to take the lead in the first standardized system to be reconfigured under < | Plan completed fall of 2002. | Bob Lisk (613) 969-3602 |

| IARMS Recommendations | Corrective Management Action Plan | Expected Completion Date | Directorate level within Branch |
|---|---|---|---|
| Management should create an < SEVERED SEC.16(2)(C) > conversion project plan that includes a Risk Assessment in conjunction with NHQ ITC Operations. | SEVERED SEC.16(2)(C) >, in consultation with the other ITCs. Commitments were made at the HOAC meeting in April 2002 to continue working with all ITCs in the development of < SEVERED SEC.16(2)(C) > standards. The action plan results from this work will include risk assessment. A plan for conversion will be completed in the fall of 2002. | Conversion of first system March 31, 2003. | |

Services de vérification interne et de gestion des risques

Rapport de vérification

Des parties de ce rapport ont été retirées en fonction de la *Loi sur l'accès à l'information*

# Vérification complète du Centre de technologie de l'information de Belleville

Développement des ressources humaines Canada
Human Resources Development Canada

Canada

# Vérification complète du Centre de technologie de l'information de Belleville

*Projet n° 6539/01*

***Services de vérification interne et de gestion des risques***

| | |
|---|---|
| *Directeur général :* | *J.K. Martin* |
| *Directeur de la vérification TI :* | *P. LePage* |
| *Gestionnaire de la vérification TI :* | *M. Winterburn* |
| *Équipe de gestion de la vérification TI :* | *K. Allen* |
| | *C. Schiewek* |
| | *D. Khanafer* |
| | *J. McCarthy (CTI de St. John's, T.-N.)* |
| | *D. Tisseur (consultant)* |

**APPROUVÉ:** **Copie originale signée par:**

| | | |
|---|---|---|
| DIRECTEUR: | *Paul LePage* | *Le 8 juillet 2002* |
| | Nom | Date |
| DIRECTEUR GÉNÉRAL: | *James K. Martin* | *Le 8 juillet 2002* |
| | Nom | Date |

**Juillet 2002**

# TABLE DES MATIÈRES

**1.0 RÉSUMÉ** ..... **1**

**2.0 INTRODUCTION** ..... **3**

**3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION** ..... **4**

3.1 CADRE DE GESTION ..... 4

Critère d'évaluation 1.1: Les fonctions de gestion

3.2 OPÉRATIONS ..... 9

Critère de vérification 2.1 : Les politiques et pratiques opérationnelles
Critère de vérification 2.2 : Les contrôles opérationnels
Critère de vérification 2.3 : Les clients satisfaits de la prestation des services
Critère de vérification 2.4 : Les risques opérationnels et stratégies d'atténuation

**4.0 CONCLUSION** ..... **16**

**ANNEXES**

ANNEXE A - OBJECTIFS, CRITÈRES, MÉTHODOLOGIE ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

ANNEXE B - PLAN D'ACTION DE LA GESTION

# 1.0 RÉSUMÉ

Dans le cadre du plan de vérification annuelle de 2001-2002 de DRHC, le Comité de vérification et d'évaluation a autorité les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) à effectuer une « Vérification complète du Centre de technologie de l'information de Belleville » (CTI). La vérification a été effectuée de janvier à mars 2002.

Les CTI de DRHC fournissent le traitement et l'opération complète des systèmes nationaux de DRHC (y compris la coordination de la mise en œuvre), les opérations informatiques et le soutien de la gestion des installations pour différentes fonctions des TI aux plans local, régional et national.

Ayant environ 123 postes, le CTI de Belleville est responsable de traiter environ 3 milliards $ par année de prestations d'assurance-emploi (AE) et de maintenir plus de 55 bases de données. Du point de vue organisationnel, le CTI est composé des éléments suivants :

- Opérations
- Services techniques
- Services à la clientèle
- Services des finances et administratifs
- Services des ressources humaines

Les objectifs de la vérification étaient d'évaluer le cadre de gestion et les opérations du CTI. Nous avons interviewé le personnel du CTI de Belleville, observé les opérations du CTI et analysé des registres et des rapports choisis du CTI. Des entrevues ont aussi été effectuées avec d'autres personnes de DRHC partout au pays, dans les régions et locales. La méthode utilisée pour la présente vérification est fondée sur des normes reconnues dans l'industrie et les lignes directrices du gouvernement fédéral. L'annexe A *Objectifs, critères, méthodologie et portée de la vérification* contient de plus amples détails.

Selon le mandat de vérification, la planification, l'organisation, la direction, le contrôle, la responsabilisation, la communication et les indicateurs de rendement devraient tous faire partie des composantes des critères de cette vérification. Cependant nous avons décidé de porter la vérification essentiellement sur la planification, l'organisation et la communication, qui englobent certains des éléments inclus sous la rubrique direction, contrôle, responsabilisation et leadership. De plus, le directeur général des SVIGR et le directeur général des opérations du Centre des technologies de l'information ont demandé des renseignements additionnels sur les heures supplémentaires et les versions d'urgence.

La présente vérification interne a été effectuée conformément à la politique du Conseil du Trésor sur la vérification interne et aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique de la vérification interne professionnelle.

Nous avons conclu que le CTI de Belleville a atteint tous les critères de vérification pour son cadre de gestion et d'opérations. Le personnel du CTI de Belleville gère correctement les heures supplémentaires, les versions d'urgence (distribution de logiciels), les communications, la gestion de la qualité, la planification, l'organisation, les ressources humaines, les politiques opérationnelles, les pratiques, les contrôles et les risques. À notre avis, le rendement du CTI de Belleville est bon et le personnel du CTI de Belleville atteigne de façon constante les délais prévus et satisfont aux attentes des utilisateurs et de la clientèle.

Nous avons constaté certaines questions à examiner par la gestion portant précisément sur la planification, l'organisation, les ressources humaines, le contrôle des chèques d'AE et <Supprimé Sec.16(2)(C)>(un outil automatisé d'établissement des calendriers des travaux pour l'ordinateur central).

Les recommandations sont les suivantes :

1. Les Opérations CTI de l'AC devraient finaliser ses priorités et son budget permettant aux CTI d'élaborer leur propre plan d'activités.

2. Après la préparation du Plan d'activités de 2002-2003, la gestion du CTI de Belleville devrait surveiller la mise en œuvre et les progrès de ce plan.

3. Les Opérations des CTI de l'AC et la gestion du CTI de Belleville devraient examiner :
   a) la possibilité de minimiser l'écart de classification au sein de l'unité opérationnelle du CTI de Belleville;
   b) les exigences opérationnelles et stratégiques des agents de sécurité des TI du CTI <Supprimé Sec.16(2)(C)>.

4. Les Opérations des CTI de l'AC devraient mettre en oeuvre une stratégie des RH afin de régler les griefs et d'en diminuer le nombre.

5. La Gestion du CTI de Belleville devrait faire en sorte que le processus de contrôle des chèques :
   a) <Supprimé Sec.16(2)(C)>;
   b) <Supprimé Sec.16(2)(C)>;
   c) <Supprimé Sec.16(2)(C)>.

6. Dans la reconfiguration de <Supprimé Sec.16(2)(C)>, la gestion du CTI de Belleville devrait créer un plan du projet de conversion <Supprimé Sec.16(2)(C)> qui comprend une évaluation des risques en collaboration avec les Opérations des CTI de l'AC.

Le Plan d'action de la gestion pour répondre aux recommandations est situé à l'Annexe B.

## 2.0 INTRODUCTION

Le 1[er] avril 2001, le Conseil du Trésor du Canada a mis en place une nouvelle politique de vérification interne afin de mieux positionner et de renforcer la fonction de vérification interne partout au gouvernement. Conformément à cette nouvelle politique, les Services de vérification interne de gestion des risques (SVIGR) ont élaboré un plan annuel d'utilisation des ressources (PAR) pour le travail de vérification afin d'appuyer DRHC de juillet 2001 à 2002. Ce PAR a été soumis pour approbation au Comité de vérification et d'évaluation de DRHC. La vérification complète du Centre de technologie de l'information (CTI) de Belleville a fait partie du PAR des SVIGR.

Les CTI fournissent des installations de traitement des données pour la plupart des systèmes nationaux de DRHC et pour les opérations informatiques, le soutien technique et de gestion pour diverses fonctions des TI aux plans local, régional et national et ils sont responsables de la coordination et de la mise en œuvre des systèmes nationaux.

Avec environ 123 postes, le CTI de Belleville est responsable du traitement d'environ 3 milliards $ par an de prestations d'assurance-emploi et du maintien de plus de 55 bases de données pour l'administration centrale, la région de l'Ontario et les clients internationaux tels que Citoyenneté et Immigration Canada. Du point de vue organisationnel, le CTI est composé des éléments suivants :

- Opérations
- Services techniques
- Services à la clientèle
- Services financiers et administratifs
- Services des ressources humaines

Les objectifs de la vérification étaient d'évaluer le cadre de gestion et les opérations du CTI. La vérification a été effectuée de janvier à mars 2002. Nous avons interviewé le personnel du CTI de Belleville, observé les opérations du CTI et analysé des registres et des rapports choisis du CTI. Des entrevues ont aussi été effectuées avec d'autres personnes de DRHC partout au pays, dans les régions et locales. La méthode utilisée pour la présente vérification est fondée sur des normes reconnues dans l'industrie et les lignes directrices du gouvernement fédéral. L'annexe A *Objectifs, critères, méthodologie et portée de la vérification* contient de plus amples détails.

La présente vérification interne a été effectuée conformément à la politique du Conseil du Trésor sur la vérification interne et aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique de la vérification interne professionnelle.

Selon le mandat de vérification, la planification, l'organisation, la direction, le contrôle, la responsabilisation, la communication et les indicateurs de rendement devraient tous faire partie des composantes des critères de cette vérification. Cependant nous avons décidé de porter la vérification essentiellement sur la planification, l organisation et la communication, qui englobent certains des éléments inclus sous la rubrique direction,

contrôle, responsabilisation et leadership. De plus, le directeur général des SVIGR et le directeur général des opérations du Centre des technologies de l'information ont demandé des renseignements additionnels sur les heures supplémentaires et les versions d'urgence.

# 3.0 RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

Tous les principaux résultats de la vérification sont présentés dans la présente section conformément aux objectifs et aux critères de la vérification, qui sont décrits en détail à l'annexe A, *Objectifs, critères, méthodologie et portée de la vérification*. Ils comprennent des énoncés d'assurance sur tous les critères que les attentes de rendement aient été atteintes ou non.

## 3.1 CADRE DE GESTION

**Objectif de la vérification 1: Évaluer le cadre de gestion des CTI.**

***Critère d'évaluation 1.1: Les fonctions de gestion***
***Les fonctions de gestion devraient être définies, comprises, mises en œuvre et surveillées à tous les niveaux de l'organisation.***

Les fonctions de gestion sont définies, comprises, mises en œuvre et surveillées à tous les niveaux du CTI de Belleville. Cette assurance est fondée sur les éléments suivants des CTI :

- la compréhension par la gestion et le personnel de leurs rôles et responsabilités respectifs;
- la création et la disponibilité des plans d'activités et de formation des CTI de 2002;
- les ententes des niveaux des services (ENS) négociées à l'interne et à l'externe;
- l'efficacité des outils et des mécanismes de communication opérationnelle tels que les réunions quotidiennes;
- les descriptions révisées des tâches et les nouvelles mesures de dotation en cours;
- la fiabilité des processus de gestion de la qualité (p. ex., ISO 9000).

Ce qui suit est une brève description des autres domaines que nous avons remarqués pour assurer la bonne atteinte de ce critère.

**Gestion de la qualité**

En 1997, le CTI de Belleville a introduit le concept de la gestion de la qualité dans ses opérations quotidiennes. L'équipe de gestion s'est engagée par rapport à ce concept et une équipe de mise en œuvre de la qualité a été établie. L'équipe a introduit le concept de gestion de la qualité dans ses opérations quotidiennes. Le 7 avril 1998, la saisie des imprimés et le rapport des demandeurs électroniques pour les prestations d'assurance-emploi ont reçu la certification ISO 9000. Le processus global ISO a produit une approche plus structurée au traitement des données et à l'assurance de la qualité. Sa mise en œuvre fournissait la vigueur, la cohérence, la fiabilité et les contrôles accrus des processus opérationnels. De plus, des ententes de niveau de service (ENS) ont été négociées et mises en œuvre entre les unités administratives des CTI afin de définir les niveaux de performance. La gestion et le personnel nous ont déclaré que ISO leur donne une compréhension plus claire et meilleure des rôles, des responsabilités et des attentes de chacun.

Avec l'appui de la gestion du CTI et un plan officiel d'action, le CTI de Belleville converti sa version originale (1994) des normes ISO à la version plus actuelle (2000). De plus, il y a des plans pour que les autres processus d'activités du CTI de Belleville adopte ce cadre de gestion de la qualité.

**Heures supplémentaires**

À notre avis, les heures supplémentaires sont bien gérées par les Systèmes de l'AC et par le CTI de Belleville. Nous avons remarqué que les heures supplémentaires a baissé d'environ 37 % de 10,5 % (554 912 $ à comparer à 5 813 097 $) du total des salaires de 1999-2000 à 6,7 % (391 000 $ à comparer à 5 831 098 $) du total des salaires de 2001-2002. Cette baisse des heures supplémentaires poursuit la tendance que nous avons remarqué l'année dernière au cours de sa vérification du CTI de Moncton où les heures supplémentaires avaient aussi baissé de 37 % de 1999-2000 à 2000-2001. Les heures supplémentaires pour Belleville sont dérivées des prévisions pour 2001/02 en date du 14 février 2002.

**Versions d'urgence**

De notre point de vue, les versions d'urgence (VU) sont bien gérées par les Systèmes de l'AC. Au cours de notre vérification du CTI de Moncton l'année dernière, nous avons remarqué que les VU provenant de l'AC atteignaient en moyenne 1,76 par jour. L'analyse des VU au CTI de Belleville indique que l'AC a émis seulement 95 VU pour 2001-2002.

**Communication**

Les personnes interviewées ont rapporté que les communications entre l'AC et le CTI s'amélioraient et que les communications relatives aux activités opérationnelles quotidiennes du CTI sont efficaces. Toutes les personnes interviewées ont eu des commentaires positifs sur l'efficacité de la réunion de 9 h 20 où les représentants des diverses unités opérationnelles examinent les opérations de la journée précédente. Cette réunion est une partie importante du processus ISO où des problèmes opérationnels sont traités et des solutions sont prévues. C'est aussi un préambule excellent à la réunion opérationnelle quotidienne de 11 heures entre tous les CTI et les Opérations des CTI des Systèmes de l'AC.

Les autres exemples de bonnes pratiques de communication ont été identifiés pour les activités opérationnelles telles que la production d'un rapport de fin d'exercice pour représenter les progrès par rapport aux priorités du CTI et les résultats annuels.

Le site intranet de Belleville donne les détails sur la structure organisationnelle du CTI, la description des activités opérationnelles afférentes à chaque unité d'activités ainsi que les politiques et les procédures. Nous avons remarqué que le contenu du site est régulièrement mis à jour et utilisé afin de présenter les indicateurs de rendement, les documents administratifs et informer le personnel. L'analyse de ce site et les commentaires reçus de ses utilisateurs nous ont mené à la conclusion que le contenu du site est à la fois fiable et une information utile.

**Planification**

Le CTI de Belleville a préparé un plan d'activités 2001-2002 et un plan de formation 2001-2002. Bien qu'un rapport de fin d'année ait été créé afin de souligner les résultats de chaque année, nous avons constaté que le plan d'activités n'était pas officiellement surveillé régulièrement pour assurer la mise en œuvre et l'efficacité de celui-ci.

En avril 2002, le Plan d'activités 2002-2003 n'avait pas encore été préparé. La haute direction du CTI a indiqué que lors de la réunion du Comité de gestion des opérations (Opérations CTI) des Systèmes, tenue la première semaine de mars 2002, on s'est penché sur les priorités précises de la planification. De plus, les répartitions budgétaires 2002-2003 n'étaient pas encore finalisées par l'AC. Lorsque les priorités et les budgets seront approuvés, la haute direction du CTI indique qu'elle préparera le plan d'activités 2002-2003.

Nous avons noté que les gestionnaires et les employés du CTI, appuyés par le groupe de ressources humaines, avaient identifié les besoins de formation et de perfectionnement et créé une première ébauche du Plan de formation 2002-2003.

**Recommandation #1**
***Les Opérations CTI de l'AC devraient finaliser ses priorités et son budget permettant aux CTI d'élaborer leurs propres plans d'activités.***

**Recommandation #2**
***Après la préparation du Plan d'activités 2002-2003, la gestion du CTI de Belleville devrait surveiller la mise en œuvre et les progrès de ce plan.***

**Organisation**

Bien que nous reconnaissons qu'une quantité significative de travail ait été faite aux RH, note examen de la structure organisationnelle du CTI et les commentaires recueillis au cours des entrevues ont révélé certaines questions qui ont une incidence sur le mieux-être organisationnel du CTI de Belleville.

Pendant plusieurs mois, trois postes de la haute direction du CTI (directeur du CTI, gestionnaire, Services techniques et gestionnaire, Services à la clientèle) ont été dotés de façon intérimaire. De plus, deux postes de chef d'équipe de soutien technique GI/TI demeurent vacants. La gestion et le personnel reconnaissent que le processus prolongé de normalisation des postes susmentionnés n'a pas été bon pour le mieux-être organisationnel du CTI de Belleville. Cependant, la gestion et le personnel reconnaissent aussi que les mesures de dotation sont en cours (p. ex., le gestionnaire, Services techniques, CS-4, le spécialiste principal de la technologie CS-03, et le gestionnaire, Services à la clientèle AS-6 – dotation à période indéterminée, 15-02-02) pour normaliser ces postes et d'autres (p. ex. le nouveau chef d'équipe, poste de Services à la clientèle) et, une fois terminée, que la stabilisation conséquente de l'organisation devrait être avantageuse pour le CTI de Belleville.

Le gestionnaire, Services à la clientèle, est responsable pour quatre différentes unités opérationnelles. Ces unités sont composées d'un total de vingt et un postes comme suivent :

- sept agents de Sécurité TI
- six agents de projet pour les services à la clientèle
- sept agents services aux utilisateurs
- un conseiller en assurance de la qualité et en services à la clientèle

Il n'y a pas de chef d'équipe pour ces quatre unités. Un nouveau chef d'équipe, Services à la clientèle, a été créé, dont la description de travail a été écrite en partie selon le modèle structurel du CTI afin de gérer les agents de services à la clientèle et les agents de sécurité TI. Cependant, en date d'avril 2002, la mesure de dotation n'avait pas encore commencé puisque les RH de la Direction des systèmes n'avaient pas encore classé ce poste, bien qu'il soit sur leur liste d'activités pour un avenir rapproché, de concert avec la mise en œuvre nationale du modèle structurel organisationnel pour tous les CTI.

Au sein des opérations du CTI de Belleville, il y a un écart dans la classification entre le gestionnaire, Opérations (CS-04), et le superviseur des quarts (DA/PRO-06). Nous avons noté que les autres CTI (p. e.x, Moncton : CS-04, CS-03, CS-02, CS-01) ont un moins grand écart de classification dans leur organisation des Opérations. À notre avis, cet écart de classification au CTI de Belleville n'appuie pas le perfectionnement selon un cheminement de carrière pour les employés qui souhaitent demeurer dans leur unité immédiate opérationnelle et qui voudraient atteindre des postes de gestion.

Deux unités organisationnelles distinctes fournissent la sécurité au CTI de Belleville : deux membres du personnel de la sécurité TI de l'AC sont situés physiquement au CTI de Belleville, comme le sont sept membres du personnel de la sécurité TI du CTI. Sous la direction et l'orientation quotidienne du personnel de la sécurité TI de l'AC, <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Au cours des deux prochaines années, nous avons été informés que le nombre de certificat <Supprimé Sec.16(2)(C)> pourrait augmenter de 7 500 à 30 000. Si cela a lieu, les rôles, les responsabilités et les activités de formation (intersectorielles) des deux groupes d'agents de sécurité (AC et CTI) doivent être qualifiés alors qu'un plus grand nombre d'agents de sécurité TI du CTI seront requis pour effectuer <Supprimé Sec.16(2)(C)> et <Supprimé Sec.16(2)(C)>.

**Recommandation #3**
***Les Opérations du CTI de l'AC et la gestion du CTI de Belleville devraient examiner :***

- ***a) la possibilité de minimiser l'écart de classification au sein de l'unité opérationnelle du CTI de Belleville; et***
- ***b) les exigences opérationnelles et stratégiques des agents de sécurité TI du CTI (nombre d'agents requis, exigences en matière de formation, etc.).***

**Ressources humaines (RH)**

Notre examen de la fonction et des activités des RH a identifié qu'au cours de cette dernière année, tous les CTI ont remanié leurs descriptions de travail conformément à la norme de classification générale (NCG). Les descriptions de travail formatées selon la NCG ont été classifiées à l'aide de la méthode actuelle de classification normalisée. L'exercice se poursuit pour certaines postes.

Bien que des mesures de dotation et de classification soient en cours au sein du CTI, il y a eu 347 griefs en date de février 2002. Le nombre de griefs retarde de façon incontournable le processus de dotation, faisant en sorte que certains membres du personnel perdent confiance au processus global des RH. Un représentant des RH participe maintenant activement à toutes les mesures de dotation du CTI.

Avant l'expiration le 30 avril 2002 du contrat actuel des CS, le CTI de Belleville a établi sa liste de postes désignés (c.-à-d. sans droit de grève) et il l'a présentée aux Opérations et aux RH des CTI à l'AC.

Le plan de formation de 2001-2002 a été créé avec un budget de plus de 219 000 $ pour la formation technique et les activités de perfectionnement personnel. Les plans de formation, accompagnés du budget de formation, ont été surveillés de façon régulière pour assurer la mise en œuvre et l'efficacité des activités de formation.

**Recommandation #4**
***Les Opérations des CTI de l'AC devraient mettre en œuvre une stratégie des RH afin de régler les griefs et d'en diminuer le nombre.***

**Conclusion globale**

Le cadre de gestion du CTI de Belleville a atteint tous les critères de vérification.

## 3.2 OPÉRATIONS

**Objectif de la vérification 2: Évaluer les opérations du CTI.**

***Critère de vérification 2.1: Les politiques et pratiques opérationnelles***
***Les politiques et pratiques opérationnelles devraient être efficaces, économiques et efficientes ainsi que conformes aux autorités législatives et autres, y compris celles de DRHC.***

Les politiques et les pratiques opérationnelles sont efficaces, économiques et efficientes et conformes aux autorités législatives et autres, y compris celles de DRHC. Cela a été démontré en confirmant que le processus de gestion du changement du CTI suit les politiques et procédures nationales de demande d'installation d'un élément (DIE) et le milieu sécuritaire dans lequel est géré le processus de contrôle des chèques.. Les versions des logiciels et la documentation afférente à l'assurance-emploi (AE) ont été examinées et vérifiées pour assurer qu'elles sont à jour. Étant donné que la norme ISO est mise en œuvre au CTI de Belleville, cela mène à des politiques et des pratiques plus efficaces puisque des vérifications ISO sont requises pour maintenir l'accréditation. Les ententes des niveaux de services (ENS) ont été établies avec les unités organisationnelles du CTI et aussi avec les partenaires. Voici quelques exemples de ces ENS :

- Citoyenneté et Immigration Canada;
- Services d'assurance (région de l'Ontario);
- Services à la clientèle du CTI et Opérations du CTI;
- Finances et administration du CTI et Opérations du CTI;
- Sécurité du CTI et Opérations du CTI;
- Soutien au logiciel du CTI et Opérations du CTI

Le CTI de Belleville a mis en œuvre le modèle structurel national du CTI dans son organisation. En plus de se conformer aux normes de disponibilité nationales des services en ligne pour les systèmes tels que l'AE, les Opérations ont augmenté leurs heures en ligne pour les clients (CCRH et tiers) de deux heures additionnelles. Cela a été fait par des changements à l'automatisation et des processus mis en œuvre au CTI de Belleville, qui ont été appuyés en modifiant les calendriers des quarts de travail (ce qui aide aussi à minimiser les heures supplémentaires). En conséquence, les systèmes d'AE sont maintenant disponibles de 6 à 20 heures (précédemment 18 heures).

Les questions d'efficacité et d'économie ont été antérieurement abordées dans la section Cadre de gestion du présent rapport, plus précisément sous les titres Heures supplémentaires et Versions d'urgence.

**Gestion du changement**

Le CTI suit le processus de gestion du changement de DRHC à l'aide des DIE de DRHC, ainsi que des politiques et des procédures du Processus d'avis préalable d'une version (PAPV) et des Versions d'urgence (VU). Au cours de la dernière année, le CTI a mis en œuvre environ 1 500 DIE et seulement 95 VU.

Les Systèmes de l'AC utilisent les DIE et le PAPV comme processus de gestion du changement afin de distribuer partout au pays des logiciels dans les CTI. Ces processus s'appliquent aux applications des ordinateurs centraux et des serveurs. Les personnes interviewées ont rapporté que toutes les versions de logiciels de DRHC suivent le processus de DIE sauf les installations sur réseau. Un examen des logiciels utilisés dans le programme d'AE a confirmé que les versions mises en œuvre et maintenues par le CTI de Belleville sont à jour.

**Contrôle des chèques**

Les opérations d'acheminement des chèques sont bien gérées et contrôlées et elles font partie du cadre de gestion de la qualité ISO. Ce domaine opérationnel est <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Nous avons vérifié que les politiques et les procédures sont respectées en ce qui concerne la manutention et la protection sécuritaire des plaques de signature, du transfert des chèques entre la salle d'entreposage et les opérateurs, les opérations de poste des chèques (1,6 millions de chèques par an et 4,3 millions de talons), l'entreposage des chèques et la réalisation de l'assurance de la qualité.

Bien que le processus de destruction des chèques soit suivi, nous avons remarqué ce qui suit.

- <Supprimé Sec.16(2)(C)>.
- <Supprimé Sec.16(2)(C)>.
- <Supprimé Sec.16(2)(C)>.

**Recommandations #5**

***La gestion du CTI de Belleville devrait faire en sorte que le processus de contrôle des chèques :***

***a)*** <Supprimé Sec.16(2)(C)>***;***

***b)*** <Supprimé Sec.16(2)(C)>***;***

***c)*** <Supprimé Sec.16(2)(C)>***.***

***Critère de vérification 2.2 : Les contrôles opérationnels***

***Les contrôles opérationnels devraient être satisfaisants afin d'assurer que les données traitées sont complètes, exactes et à jour.***

Les contrôles opérationnels sont satisfaisants pour assurer que les données traitées sont complètes, exactes et à jour comme le montre ce qui suit au CTI de Belleville :

- les registres et les rapports qui produisent la piste de vérification;
- les contrôles fournis dans les processus ISO, les manuels opérationnels et les procédures qui sont complètes et qui sont suivies;
- soutien à la clientèle 7/24;
- identification et surveillance des indicateurs de rendement;
- Ingénieurs (5) du terrain sur les lieux pour l'entretien de l'ordinateur central et des appareils périphériques (Unisys, Storagetek et Bell & Howell);
- les procédures de la bibliothèque des enregistrements sont suivies (et elles sont actuellement en mise à jour).

**Bibliothèque des enregistrements**

Le personnel de la bibliothèque des enregistrements s'occupe quotidiennement d'environ 1 000 enregistrements dans le processus de classage, de déplacement, de démagnétisation et d'envois postaux. Le personnel aide les Opérations de réseau, le Contrôle de la production et les Systèmes à l'AC. La salle de la bibliothèque des enregistrements du CTI entrepose environ 25 000 enregistrements, dont 6 000 enregistrements dans chacun de deux silos « en direct » de production. Les opérations quotidiennes comprennent la tenue d'un registre des disquettes et des enregistrements reçus des employeurs et des autres CTI, la préparation de demandes de bandes reçues du Contrôle de la production, assurer que des enregistrements de sauvegarde sont envoyés à une installation d'entreposage hors des lieux et aux autres CTI et obtenir des enregistrements de l'installation d'entreposage hors des lieux Les processus opérationnels sont bien documentés et ils sont suivis.

**Entreposage hors des lieux (enregistrements)**

Nous avons physiquement inspecté les installations d'entreposage hors des lieux du CTI pour remarquer que cet entrepôt est composé de 10 000 pieds carrés situés à l'extérieur du quartier immédiat du CTI. En plus de servir d'entrepôt des avoirs et des fournitures administratives du CTI, l'entrepôt hors des lieux contient une salle sécuritaire où on entrepose des enregistrements de sauvegarde.

Un document «registre des expéditions quotidiennes des enregistrements » est produit qui identifie les enregistrements à envoyer à l'installation d'entreposage hors des lieux et aux CTI choisis. <Supprimé Sec.16(2)(C)>. L'observation effectuée de l'installation a confirmé qu'elle est bien organisée et que des contrôles administratifs sont en place, produisant de bonnes mesures de sécurité (c.-à-d. des caméras externes, le contrôle de l'accès, des procédures administratives).

***Critère de vérification 2.3 : Les clients satisfaits de la prestation des services***
***Les clients du CTI devraient être satisfaits de la prestation des services du CTI.***

Les clients du CTI sont satisfaits de la prestation des services du CTI comme le montre :

- la grande disponibilité (temps en ligne) des ordinateurs centraux, des logiciels et des bases de données;
- les rapports et les registres sont exacts et sont reçus en temps utile;
- les bases de données contiennent de l'information fiable;
- les temps de réaction sont rapides;
- les liaisons et les communications avec le CCRH.

**Disponibilité de l'ordinateur central**

Le CTI est très fiable dans la prestation de ses priorités quotidiennes opérationnelles. Au cours des quatre dernières années, il a toujours atteint ses objectifs opérationnels et les dates d'échéance de la production des chèques. Ce résultat provient d'une gestion rigoureuse ainsi que d'un personnel engagé et dévoué qui est fier de son rendement et de ses pratiques opérationnelles.

Plusieurs unités organisationnelles du CTI (p. ex. Opérations de l'ordinateur central, Contrôle de la production, etc.) participent à la prestation de services dans un milieu technologique complexe. Le soutien opérationnel et les services sont fournis 7/24, pendant toute l'année pour une prestation de services globale des programmes de DRHC et de CIC, partout au pays et à l'étranger.

Nous avons remarqué que les Opérations de l'ordinateur central fournissent une vaste gamme de services intégrés de l'ordinateur central couvrant les services du programme des applications, les systèmes opérationnels, les logiciels des systèmes et leurs appareils périphériques, les bases de données ministérielles, les interfaces du système de logiciel comportant à la fois des appareils et des liens de logiciels, la performance des systèmes, la capacité et les ressources, les liens au réseau et à la sécurité. Deux <Supprimé Sec.16(2)(C)> sont utilisés.

Nous avons aussi vérifié que le Contrôle de la production est responsable de la mise en œuvre de tous les programmes informatiques de l'ordinateur central et de la présentation du travail pour traitement à l'aide de <Supprimé Sec.16(2)(C)> et des outils automatiques d'établissement de calendriers tels que <Supprimé Sec.16(2)(C)>, <Supprimé Sec.16(2)(C)> et <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Ils sont aussi responsables de régler les problèmes et de corriger les difficultés de production afin de se conformer aux échéances établies.

***Critère de vérification 2.4 : Les risques opérationnels et stratégies d'atténuation***
***Les risques opérationnels et les stratégies d'atténuation devraient être identifiés et devraient être utilisés (lorsque approprié).***

Les risques opérationnels et les stratégies d'atténuation sont identifiés et on s'en sert (lorsque approprié) comme le montre :

- le serveur de sauvegarde <Supprimé Sec.16(2)(C)> est hors des lieux du CTI;
- la planification de la reprise des activités (PRA) est produite et entreposée hors des lieux;
- les mesures de sécurité (physiques et logiques) sont identifiées et mises en œuvre (p. ex., Pour avoir accès aux applications de l'ordinateur central, au courriel, au LAN et au WAN, et être conformes aux politiques et procédures établies);

- les employés sont informés que l'accès à Internet est surveillé quotidiennement par le personnel de sécurité des TI de l'ACQ et que des rapports quotidiens, soulignant l'abus de l'accès, sont envoyés aux gestionnaires respectifs.

<Supprimé Sec.16(2)(C)>

<Supprimé Sec.16(2)(C)> est un outil automatisé d'établissement du calendrier de travail utilisé par tous les CTI pour effectuer des travaux sur l'ordinateur central <Supprimé Sec.16(2)(C)>, Unix et sur les serveurs Windows NT. Les opérations <Supprimé Sec.16(2)(C)> ont été intégrées aux autres outils de production tels que <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Actuellement, le CTI termine la mise en place de <Supprimé Sec.16(2)(C)> et son fonctionnement pour les activités opérationnelles de Citoyenneté et Immigration Canada. Le serveur de production <Supprimé Sec.16(2)(C)> est situé au CTI, alors que le serveur de sauvegarde est situé hors des lieux pour des raisons de sécurité.

Pour assurer la cohérence nationale, tous les CTI de DRHC utilisent <Supprimé Sec.16(2)(C)> d'une seule façon unifiée. Nous sommes conscients qu'un groupe de travail national a été établi afin d'élaborer des normes et des procédures à prendre. Pour être conformes à ces normes et à ces procédures, tous les CTI, y compris celui de Belleville, devront reconfigurer leur utilisation <Supprimé Sec.16(2)(C)>.

Au cours de nos entrevues, le personnel et les gestionnaires ont rapporté certains risques potentiels comme suit :

- La charge de travail associée à la reconfiguration <Supprimé Sec.16(2)(C)> est un ajout à la charge normale de travail au sein du Contrôle de la production. La désignation du personnel à ce travail de reconfiguration pourrait accroître la charge de travail sur le reste du personnel du Contrôle de la production.
- L'environnement <Supprimé Sec.16(2)(C)> actuel est stable et bien compris par le Contrôle de la production et les Opérations. La reconfiguration dans cet environnement pourrait déstabiliser l'environnement de production et mettre en péril les calendriers opérationnels et les échéances.
- La formation transversale dans les groupes du Contrôle de la production et des Opérations sera nécessaire afin de transférer les connaissances et former d'autres membres du personnel au sujet de ce nouvel environnement <Supprimé Sec.16(2)(C)>.
- En avril 2002, un plan de projet de conversion <Supprimé Sec.16(2)(C)> n'était pas élaboré puisque les principaux objectifs du projet et sa portée n'étaient pas finalisés.
- Une évaluation des risques n'a pas été produite pour cerner toutes les menaces potentielles et les risques entourant ce projet de conversion.

**Recommandation #6**

***Dans la reconfiguration*** <Supprimé Sec.16(2)(C)>***, la Gestion du CTI de Belleville devrait créer un plan du projet de conversion*** <Supprimé Sec.16(2)(C)> ***qui comprend l'évaluation des risques en collaboration avec les Opérations des CTI de l'ACQ.***

**Planification de la reprise des activités (PRA)**

Une PRA complète a été créée afin de reprendre les opérations du CTI en cas de séisme et on a documenté les procédures, les enregistrements de sauvegarde entreposés hors des lieux et un système d'alimentation ininterrompu (SAI) (piles, générateurs au diesel pour les pertes de courant, etc.).

<Supprimé Sec.16(2)(C)> Les excellents efforts du personnel du CTI de Belleville ont été personnellement reconnus par la haute direction des Systèmes de l'AC lors d'une cérémonie de remise de prix au CTI de Belleville.

Notre examen des documents de PRA a révélé certains domaines qui pourraient être améliorés comme suit :

- bien que confirmé comme étant valides et actuels par le personnel du CTI, certains documents de PRA sont périmés (p. ex., les dates les plus récentes ne sont pas imprimées sur ceux-ci);
- la date et le folio n'apparaissent pas sur toutes les pages;
- un registre n'est pas maintenu pour identifier les changements au PRA;
- une approche de contrôle des « versions » (p. ex., versions 1.0, 1.1, etc.) n'est pas utilisée pour gérer les mises à jour de PRA;
- un document officiel de matrice n'a pas été élaboré pour créer des sections de PRA (aucun format des documents).

Nous avons été informés que la gestion du CTI de Belleville connaît ces problèmes et y réagit.

**Sécurité physique**

L'examen des mesures de sécurité physique n'a révélé aucune faiblesse importante.

**Conclusion générale**

Les Opérations du CTI de Belleville atteignent tous les critères de vérification.

# 4.0 CONCLUSION

Nous avons conclu que le CTI de Belleville atteint tous les critères de vérification pour son cadre de gestion et ses opérations. Le personnel du CTI de Belleville gère correctement les heures supplémentaires, les versions d'urgence (distribution des logiciels), la communication, la planification, l'organisation, les ressources humaines, les politiques opérationnelles, les pratiques, les contrôles et les risques. Le rendement et les normes du personnel du CTI de Belleville sont de bonne qualité et atteignent constamment les échéances et les attentes des utilisateurs et de la clientèle.

Nous avons remarqué certaines questions qui devraient être examinées par la gestion portant précisément sur la planification, l'organisation, les ressources humaines, le contrôle des chèques d'AE et <Supprimé Sec.16(2)(C)> (un outil automatisé d'établissement de calendriers du travail pour l'ordinateur central).

À notre avis professionnel, des procédures suffisantes et appropriées de vérification ont été effectuées et des preuves ont été recueillies pour appuyer l'exactitude des conclusions atteintes et présentées dans le présent rapport. Les conclusions sont fondées sur une comparaison des situations telles qu'elles existaient au moment par rapport aux critères de vérification. Ces conclusions s'appliquent seulement au CTI de Belleville examiné.

Cette vérification interne a été effectuée conformément à la politique du Conseil du Trésor sur les Vérifications internes et aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle des vérifications internes.

*ANNEXE A*

# OBJECTIFS, CRITÈRES, MÉTHODOLOGIE ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

La présente annexe est une liste détaillée de tous les objectifs de vérification et des critères afférentes et une description plus détaillée de la méthode et de la portée.

## OBJECTIF DE VÉRIFICATION N° 1

Évaluer le cadre de gestion du CTI.

## CRITÈRES DE VÉRIFICATION

1.1 Les fonctions de gestion devraient être définies, comprises, mises en œuvre et surveiller à tous les niveaux de l'organisation.

- Planification
- Organisation
- Direction
- Contrôle
- Responsabilité
- Leadership
- Communiqués
- Indicateurs du rendement

## OBJECTIF DE VÉRIFICATION N° 2

Évaluer les Opérations du CTI.

## CRITÈRES DE VÉRIFICATION

2.1 Les politiques opérationnelles et les pratiques devraient être efficaces, économiques et efficientes et être conformes aux autorités législatives et autres, y compris celles de DRHC.

2.2 Les contrôles opérationnels devraient être satisfaisants pour assurer que les données traitées le sont de façon complète, exacte et correcte.

2.3 Les clients du CTI devraient être satisfaits de la prestation des services du CTI.

2.4 Les risques opérationnels et les stratégies d'atténuation devraient être identifiés et on devrait s'en servir (lorsque approprié).

## MÉTHODE DE VÉRIFICATION

Des entrevues avec certains gestionnaires principaux et membres du personnel ont été effectuées auprès des Systèmes de l'AC, du CTI de Belleville et des clients du CTI. Nous avons examiné les registres (p. ex., M/F, Easylock, Kyberpass), les normes des systèmes, les contrôles (p. ex., les structures des files d'attente) et les registres de sécurité. Les fichiers de données pertinents ont été identifiés, téléchargés et analysés avant notre visite du site.

Les guides de vérification, questionnaires et plans détaillés ont été élaboré. La méthodologie utilisée pour effectuer cette vérification a été fondée sur ce qui suit :

- Normes de l'Institut de génie logiciel
- Manuel de l'Institut des vérificateurs internes
- Lignes directrices du Conseil du Trésor
- Objectifs de contrôle pour l'information et les normes afférentes de technologie
- Manuel de la Fondation canadienne de la vérification complète.

## PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

La vérification a été effectuée à l'AC, au CTI de Belleville et au CCRH.

La vérification a compris un examen de :

- contrôle entrée-sortie
- contrôle et calendrier de la production
- opérations de la bibliothèque des enregistrements
- opérations de la salle informatique
- soutien aux logiciels et aux télécommunications
- fonctions de soutien de la gestion, notamment :
  - gestion des problèmes
  - gestion du changement
  - gestion de la base de données
  - sécurité physique
  - rapport et contrôle de l'utilisation
  - formation du personnel du CTI
- la sécurité et le contrôle à l'accès des applications nationales
- les opérations et le contrôle de la production des chèques d'AE avec une attention particulière à :
  - la saisie de données en lots, Teledec et la saisie du lecteur des caractères optiques
  - dépôt direct, chèques, avis, rapports des demandeurs et interface aux processus de comptabilité et d'encaissement
- les niveaux de qualité des services fournis aux clients du CTI.

***ANNEXE B***

## PLAN D'ACTION DE GESTION

| Recommandations des SVIGR | Plan de Mesures Correctives de la Gestion | Date d'achèvement prévue | Niveau de Responsabilité au sein de la Direction Générale |
|---|---|---|---|
| 1. Les Opérations des CTI de l'AC devraient mettre au point leurs priorités et leur budget pour permettre aux CTI d'élaborer leurs plans d'activités respectifs. | Priorités des Systèmes et Opérations de 2002-2003 : le plan de 2006 a été soumis et sera revu conjointement avec les budgets de 2002-2003 le 22 mai, afin d'ébaucher le plan d'activités du CTI de Belleville. | Version finale – le 21 juin 2002 | Barb Cretzman (613) 969-3451 |
| 2. Après avoir élaboré le plan d'activités de 2002-2003, la direction du CTI de Belleville devrait suivre de près sa mise en oeuvre et son état d'avancement. | Les mesures de rendement et les normes de services sont examinées quotidiennement dans le cadre des réunions de 9 h 20. Une réunion hebdomadaire tenue tous les mercredis fait le point sur les indicateurs de rendement. Nous continuerons par ces mécanismes à veiller au respect des mesures du rendement.<br>Le suivi des objectifs énoncés dans le plan d'activités sera un point permanent à l'ordre du jour des réunions trimestrielles d'examen de la gestion. | En cours | Barb Cretzman (613) 969-3451<br><br>Équipe de gestion |
| 3. Les Opérations des CTI de l'AC et le CTI de Belleville devraient étudier :<br>a) la possibilité de minimiser l'écart de classification au sein de l'unité des Opérations du CTI de Belleville.<br><br>b) les exigences opérationnelles et stratégiques à l'égard des agents de sécurité de la TI du CTI (nombre | Le modèle structurel du CTI y veille déjà. De plus, le CTI a la possibilité de minimiser l'écart de classification au sein des Opérations. Les employés ont la possibilité d'accéder à d'autres secteurs du CTI pour accroître leur expérience et les gestionnaires ont conclu des ententes visant à apporter leur aide pendant les absences.<br><Supprimé Sec.16(2)(C)> et sont inclus dans les prévisions de 2002-2003 concernant la formation au | En cours<br><br>La stratégie de formation au CTI sera mise au point suite aux discussions en cours concernant les besoins | Cheryl Phillips (613) 969-3464<br><br>Heather Purvis (613) 969-3495 |

| Recommandations des SVIGR | Plan de Mesures Correctives de la Gestion | Date d'achèvement prévue | Niveau de Responsabilité au sein de la Direction Générale |
|---|---|---|---|
| d'agents requis, exigences de formation, etc.). | CTI. Bien qu'il y ait eu une formation par rotation de postes, d'autres efforts seront concentrés sur la formation requise <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Un plan stratégique national incluant l'ensemble de la sécurité de la technologie de l'information constituerait un outil précieux pour veiller à ce <Supprimé Sec.16(2)(C)>. | supplémentaires de ressources. Nous poursuivrons nos recherches pour trouver le financement ou les mécanismes requis pour associer les éléments et les recommandations. | |
| 4. Les Opérations des CTI de l'AC devraient mettre en oeuvre une stratégie de ressources humaines visant à résoudre et à réduire le nombre d'appels et de griefs. | Il existe une initiative nationale visant à résoudre et à réduire le nombre de griefs à l'échelle de tous les CTI. Des consultations ont été effectuées auprès des syndicats et une proposition de plan d'action pour résoudre les griefs est à l'étude. | Automne 2002 | Cheryl Phillips (613) 969-3464 |
| 5. La direction du CTI de Belleville devrait veiller à ce que le processus de contrôle des mandats prévoit : | | | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| a) <Supprimé Sec.16(2)(C)> | Cette recommandation a été mise en oeuvre. | Terminé | |
| b) <Supprimé Sec.16(2)(C)>. | <Supprimé Sec.16(2)(C)> . | Terminé | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| c) <Supprimé Sec.16(2)(C)>. | <Supprimé Sec.16(2)(C)>. | Terminé | John Zandbergen (613) 969-3540 |
| 6. Dans le cadre de la reconfiguration de <Supprimé Sec.16(2)(C)>, la direction du CTI de Belleville devrait, en | Le CTI de Belleville, en collaboration avec les autres CTI, s'est porté volontaire pour prendre en charge la reconfiguration du premier système normalisé à | Plan terminé à l'automne 2002 | Bob Lisk (613) 969-3602 |

| Recommandations des SVIGR | Plan de Mesures Correctives de la Gestion | Date d'achèvement prévue | Niveau de Responsabilité au sein de la Direction Générale |
|---|---|---|---|
| collaboration avec les Opérations des CTI de l'AC, créer un plan de projet de conversion de <Supprimé Sec.16(2)(C)> qui inclut une évaluation des risques. | <Supprimé Sec.16(2)(C)>.<br>Des engagements ont été pris à la réunion du CAO en avril 2002 pour poursuivre, avec tous les CTI, les travaux d'élaboration des normes <Supprimé Sec.16(2)(C)>. Les résultats du plan d'action de ces travaux incluront une évaluation des risques. Un plan de conversion sera mis au point à l'automne 2002. | Conversion du premier système - 31 mars 2003 | |